



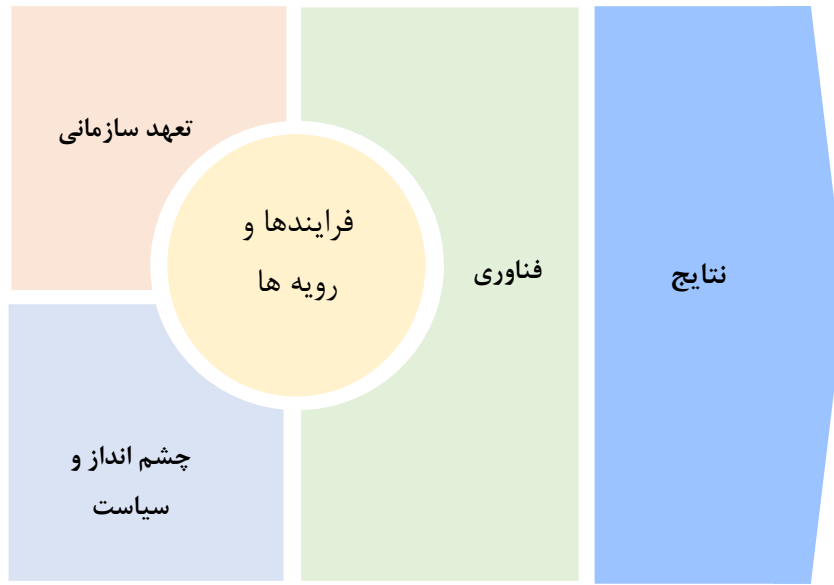
جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

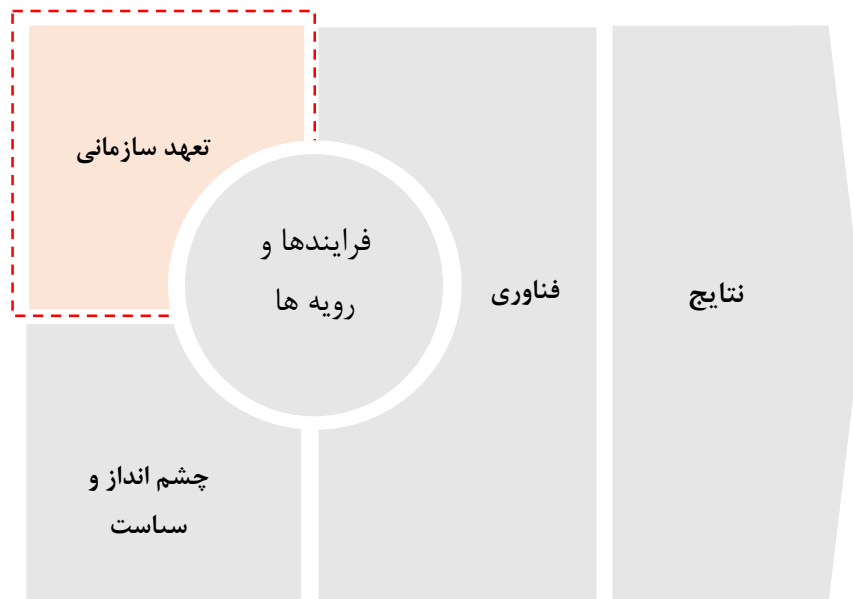
سازمان اداری و استخدامی کشور

کتابچه ارزیابی جایزه دولت الکترونیک - بخش تکلیفی

سال ۱۳۹۷



جایزه دولت الکترونیک - بخش تکلیفی



معیار تعهد سازمانی در زمینه دولت الکترونیک:

انتظار می‌رود با درک اهمیت ابعاد مختلف پیاده‌سازی دولت الکترونیک، تیم مدیریت ارشد دستگاه اجرایی، متعهدانه، راه‌کارهای مناسبی در زمینه ارائه خدمات برخط، اجرای تکالیف قانونی مرتبط با توسعه دولت الکترونیک، استقرار رویکردهای نوآورانه در کنار افزایش سطح توانمندی کارکنان در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات سازمانی را در سازمان پیاده‌سازی نموده باشد. علاوه بر این، افزایش سطح توانمندی مراجعین دستگاه اجرایی در زمینه بکارگیری خدمات ارائه شده در حوزه دولت الکترونیک نیز می‌بایست بصورت جدی، از سوی دستگاه اجرایی، پیگیری گردد. مدیران ارشد دستگاه اجرایی برتر، نسبت به تدوین و استقرار راه‌کارهای مرتبط با موارد ارائه شده، می‌بایست اطمینان حاصل نمایند.

معیار تعهد سازمانی

زیرمعیار تعهد به ایجاد خدمات برخط و با کیفیت و انجام تکالیف قانونی مرتبط

دستگاه‌های اجرایی برتر، در راستای تعهد سازمانی خود در استقرار دولت الکترونیک و بهره‌گیری از مزایای آن، نسبت به شناسایی فرصت‌های ارائه خدمات بصورت برخط، از طریق پیاده‌سازی مفاهیم و رویکردهایی نظیر **Web Service, Single Window** و ... با توجه به دستورالعمل‌های ارائه شده از سوی سازمان اداری و استخدامی و سایر سازمانهای اقدام می‌نمایند. در این میان به منظور اطمینان از کارایی و اثربخشی مسیر طی شده علاوه بر طراحی و استقرار فرایندهای مرتبط با مدیریت و به روزرسانی خدمات الکترونیک، نسبت به ارزیابی و پایش مستمر خدمات از طریق بررسی نظرات برداشتی شهروندان و خدمت‌گیرندگان و نیز بررسی شاخصهای عملکردی منتج از پایش و ارزیابی‌های صورت گرفته، اقدام می‌شود.

- طراحی، توسعه و پیاده‌سازی خدمات الکترونیک از طریق بکارگیری مفاهیم و رویکردهایی نظیر **Single Window, Web Service** و ...

دستگاه اجرایی برتر، با توجه به دستورالعمل‌های ارائه شده از سوی سازمان‌های بالادستی، نسبت به بکارگیری رویکردها و روش‌های مختلف به منظور پیاده‌سازی دولت الکترونیک، اقدام می‌نماید از آن جمله:

- اجرای تارنما (وب سایت) دستگاه و ارائه آمار و اطلاعات دقیق و به روز برای شهروندان و کسب و کارها منطبق با بخشنامه‌های ابلاغ شده از سازمان‌های بالادستی و همچنین ارزیابی کارایی و اثربخشی کانال تارنما از طریق روش‌های مناسب نظیر تحلیل رفتار مراجعه‌کنندگان تارنما، ابزارهای (Device) مورد استفاده مراجعه‌کنندگان به تارنما، شاخص‌های برداشتی و عملکردی و ...
- اطلاع‌رسانی خدمات تایید شده توسط سامان اداری استخدامی کشور در پورتال دستگاه اجرایی براساس چهارچوب‌های ارائه شده در نقشه راه توسعه دولت الکترونیک
- طراحی و توسعه و استقرار میز خدمت الکترونیک
- طراحی و توسعه و استقرار سامانه‌های منتج از پروژه‌های الویت دار دولت الکترونیک
- ...

- طراحی و استقرار رویکردهای مناسب جهت مدیریت و به روزرسانی خدمات الکترونیک

دستگاه اجرایی برتر، ارائه خدمات برخط، نسبت به طراحی و پیاده‌سازی رویکردهای مدیریت خدمات با توجه به دستورالعمل‌های ارائه شده از سوی سازمان‌های بالادستی و یا استانداردهای مربوطه اقدام می‌نماید، از آن جمله می‌توان به موارد ذیل اشاره داشت:

- طراحی و پیاده‌سازی رویکردهای مناسب در زمینه طراحی اهداف و استراتژی‌های ارائه هر یک از خدمات، تعریف و تعیین قابلیت‌های مورد نظر خدمات، توسعه و از رده خارج کردن خدمات، مدیریت مشکلات و ایرادات خدمات، مدیریت کیفیت خدمات و ...
- طراحی و بکارگیری رویکردهایی به منظور اطمینان از ارائه خدمات برخط پایدار و مستمر و نیز مدیریت ریسک شامل مدیریت تشخیص تقلب، مدیریت استمرار و پایداری کسب و کار، مدیریت امنیت و ...
- ...

● طراحی و استقرار رویکردهای مناسب ارزیابی و پایش خدمات و میزان دستیابی به اهداف دستگاه اجرایی برتر، به منظور شناسایی نحوه دستیابی به اهداف مورد نظر و نیز تعیین میزان کارایی و اثربخشی رویکردهای بکاررفته در ارائه خدمات برخط خود، بطور منظم نسبت به ارزیابی و پایش خدمات الکترونیکی خود و نیز دریافت نقطه نظرات ذینفعان خود، اقدام نموده و نتایج حاصل از این پایش‌ها و ارزیابی‌ها را در بهبود خدمات خود و اصلاح رویکردهای مربوطه، مورد استفاده قرار می‌دهد از آن جمله:

- تعیین و طراحی شاخص‌های برداشتی و ارزیابی میزان رضایت کاربران از خدمات برخط
- پایش و ارزیابی خدمات دولت الکترونیک (شاخص‌های عملکردی)
- اخذ بازخورد از شهروندان و کاربران در خصوص خدمات برخط
- و ...

٪۱۰۰										٪۷۵					٪۵۰					٪۲۵					٪۰					رویکرد											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					مناسب بودن: - دارای منطق روشن - دارای فرایند تعریف شده - مبتنی بر نیاز ذینفعان - اعمال اصلاحات در طول زمان											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					یکپارچه بودن: - پشتیبانی استراتژی - مرتبط بودن با سایر رویکردها											
																																									جمع بندی

٪۱۰۰										٪۷۵					٪۵۰					٪۲۵					٪۰					جاری سازی											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					اجرا شده											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					نظام مند											
																																									جمع بندی

٪۱۰۰										٪۷۵					٪۵۰					٪۲۵					٪۰					ارزیابی و اصلاح											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					اندازه گیری: - اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاری سازی آن - مناسب بودن شاخصها											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					یادگیری و خلاقیت: - استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی - استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					نوآوری و بهبود											
																																									جمع بندی

																																									جمع بندی نهایی
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----------------

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....

معیار تعهد سازمانی

زیرمعیار تعهد به توسعه همکاریها و قابلیت‌های نوآورانه در توسعه خدمات الکترونیک

دستگاه اجرایی برتر، به منظور ایجاد چالاکی و انعطاف در سیستم خود و نحوه ارائه خدمات الکترونیکی و ایجاد رضایت حداکثری در جامعه خدمت گیرندگان و نیز استفاده هر چه بیشتر از مزایا و پتانسیلهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در مجموعه خود، رویکردهای مناسبی را در جهت توسعه رویکردهای نوآورانه و خلاقانه، شناسایی و بکارگیری ظرفیت‌های ملی و بین‌المللی به منظور دستیابی به اهداف مورد نظر در زمینه دولت الکترونیک طراحی نموده و بکار می‌گیرد.

• فراهم نمودن بستر و تسهیلات لازم به منظور نوآوری در ارائه خدمات الکترونیکی و

هوشمندسازی فرایندهای دستگاه

دستگاه اجرایی برتر، نسبت به طراحی و بکارگیری روش‌ها و رویکردهای مرتبط با شناسایی نوآوری- های مطرح در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات و بطور اخص حوزه دولت الکترونیک، ترویج رویکردهای خلاقانه و توسعه نوآوری در ارائه خدمات الکترونیک و هوشمندسازی فرایندها در دستگاه و توانمندسازی نیروی انسانی در این زمینه اقدام می‌نماید. نتایج حاصل از رویکردهای مورد استفاده در این زمینه، از طریق نوآوری در خدمات و طرح‌های مربوطه و یا بکارگیری روشهای نوآورانه اجرای فرایندها و تحویل خدمات، قابل مشاهده است.

• شناسایی و بکارگیری ظرفیت‌های قانونی موجود

دستگاه اجرایی برتر، به منظور توسعه خدمات الکترونیکی خود و بهبود نوآوری در ارائه خدمات، نسبت به شناسایی و بهره‌برداری از ظرفیت‌های قانونی مختلف با توجه به بخشنامه‌ها و اسناد بالادستی اقدام نموده و در راستای اجرای برنامه‌های توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی فرایندها، این ظرفیت- های قانونی را بکار گرفته است از آن جمله می‌توان به ظرفیت‌های قانونی موجود در جلب همکاری و مشارکت بخش خصوصی در زمینه توسعه خدمات الکترونیک بر اساس شیوه‌های "مشارکت بخش خصوصی و عمومی" منطبق بر بخشنامه‌های ابلاغ شده و اسناد بالادستی و اشاره داشت. همچنین در مواردی که ظرفیت‌های قانونی پاسخگوی نیازمندی‌های دستگاه‌ها، نمی‌باشند، در راستای پیشبرد اهداف دولت الکترونیک در دستگاه اجرایی خود، محدودیت‌های موجود و راه‌کارهای خود را به سازمان اداری و استخدامی کشور، ارائه می‌نماید.

- **شناسایی و استفاده از ظرفیت‌های ملی و بین‌المللی در توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه**

دستگاه اجرایی برتر، به منظور دستیابی به اهداف تعیین شده در حوزه دولت الکترونیک، نسبت به شناسایی ظرفیت‌های مختلف بین‌المللی و ملی در زمینه‌های گوناگون اعم از ابزارها و متدهای مطرح در زمینه دولت الکترونیک، تعاملات و ظرفیت‌های همکاری، امکانات و منابع مختلف در دسترس و ... و بکارگیری این ظرفیت‌ها در راستای توسعه خدمات الکترونیک اقدام می‌نماید. هم‌چنین کارآمدی و اثربخشی رویکردهای مورد استفاده در این زمینه از طریق تحلیل و ارزیابی شاخص‌های مربوطه مورد بررسی قرار می‌گیرد.

- **همکاری و جلب مشارکت انجمن‌های تخصصی، خبرگان و متخصصان حوزه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات**

دستگاه اجرایی برتر، به منظور دستیابی به نتایج نوآورانه و توسعه خدمات الکترونیک خود، نسبت به طراحی و بکارگیری روش مناسب تعامل و همکاری با متخصصان حوزه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، انجمن‌های تخصصی مربوطه و ... و بهره‌گیری مناسب از نتایج مطالعات و تجارب حوزه‌های تخصصی و نیز انتقال تجارب بدست آمده در دستگاه اجرایی، اقدام نموده است. اثربخشی و کارآمدی رویکردهای مورد استفاده از طریق اندازه‌گیری و تحلیل شاخص‌های تعیین شده، مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				رویکرد											
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				مناسب بودن: - دارای منطق روشن - دارای فرایند تعریف شده - مبتنی بر نیاز ذینفعان - اعمال اصلاحات در طول زمان											
																				یکپارچه بودن: - پشتیبانی استراتژی - مرتبط بودن با سایر رویکردها											
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				جمع بندی											
		۱۰۰	۹۵	۹۰			۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵			۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰			۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵			۱۰	۵	۰	

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				جاری سازی											
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				اجرا شده											
																				نظام مند نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه											
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				جمع بندی											
		۱۰۰	۹۵	۹۰			۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵			۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰			۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵			۱۰	۵	۰	

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				ارزیابی و اصلاح											
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				اندازه گیری: - اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاری سازی آن - مناسب بودن شاخصها											
																				یادگیری و خلاقیت: - استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی - استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته											
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				نوآوری و بهبود نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه											
		۱۰۰	۹۵	۹۰			۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵			۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰			۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵			۱۰	۵	۰	

		۱۰۰	۹۵	۹۰			۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵			۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰			۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵			۱۰	۵	۰	جمع بندی نهایی
--	--	-----	----	----	--	--	----	----	----	----	----	--	--	----	----	----	----	----	--	--	----	----	----	----	----	--	--	----	---	---	----------------

نقاط قوت:

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....

معیار تعهد سازمانی

زیرمعیار ارتقا سطح توانمندی ذی نفعان دستگاه اجرایی در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات

دستگاه اجرایی برتر، توانمندی و دانش ذی نفعان (کارکنان، خدمت گیرندگان و مراجعین و ...) را در راستای بهره گیری مناسب از خدمات الکترونیکی ارائه شده، مدیریت کرده، توسعه داده و از آن بهره مند می شود. بدین منظور فرآیند مشخصی را بمنظور شناسایی سطح موجود دانش و توانمندی ذینفعان مورد نظر، نیازسنجی و ارائه آموزش های کاربردی مورد نظر و در نهایت توسعه توانمندی های آنان، طراحی و اجرا می نمایند.

• طراحی و تدوین برنامه های کارآمد و مناسب جهت توانمندسازی کارکنان برای مشارکت در

فرایند توسعه خدمات الکترونیکی

دستگاه اجرایی برتر، به منظور توانمندسازی کارکنان در سطوح مختلف، در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات و بطور اخص پیاده سازی دولت الکترونیک، نسبت به شناسایی، دسته بندی و منطبق کردن دانش، مهارت و شایستگی های کارکنان با نیازهای مطرح در زمینه توسعه دولت الکترونیک توجه ویژه داشته و از انطباق دانش، مهارت و شایستگی کارکنان با نیازمندی های فوق الذکر و نیز بخشنامه های ابلاغ شده مرتبط، اطمینان حاصل می نمایند.

در این میان توانمندسازی کارکنان از طریق رویکردهای مختلف دیگری در زمینه یادگیری فردی، تیمی و سازمانی نیز مورد توجه قرار گرفته و در این زمینه رویکردهای مورد نظر طراحی و پیاده سازی می شود. ارزیابی کارایی و اثربخشی رویکردهای مورد استفاده از طریق اندازه گیری مستمر و منظم شاخصهای تعیین شده، مورد بررسی قرار می گیرد.

• طراحی و تدوین برنامه های کارآمد و مناسب جهت توانمندسازی ذینفعان مختلف از جمله

مراجعان و خدمت گیرندگان در زمینه دولت الکترونیک

در دستگاه اجرایی برتر، به منظور توانمندسازی و نیز بهبود آگاهی، علاقه و اعتماد خدمت گیرندگان و مراجعان و نیز سایر ذی نفعان در خصوص بهره برداری از خدمات الکترونیک از جمله میز خدمت الکترونیک ضمن شناسایی نیازهای آموزشی، رویکردهای مناسبی جهت بهبود و افزایش سطح توانمندی جامعه مورد نظر، طراحی و تدوین می گردد. به گونه ای که جامعه خدمت گیرندگان و شهروندان، آمادگی کامل و توانمندی مناسبی در خصوص استفاده از خدمات الکترونیک ارائه شده و

نیز ارائه پیشنهاد در این زمینه را دارا شوند. نتایج حاصل از رویکردهای بکارگرفته شده از طریق اندازه‌گیری و پایش شاخصهای مربوطه، مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

• **اجرای مناسب آموزش‌های طراحی شده در حوزه ذینفعان مختلف سازمانی**

دستگاه اجرایی برتر، به منظور اجرای رویکردهای توانمندسازی در حوزه کارکنان دستگاه و نیز سایر ذینفعان، ضمن بررسی فرصت‌ها، روش‌ها و کانال‌های مختلف ارائه آموزش و توانمندسازی ذینفعان مورد نظر، نسبت به بکارگیری و توسعه آموزش‌های برخط، رعایت عدالت آموزشی، اطمینان از در دسترس بودن آموزش‌ها و رویکردهای مورد استفاده و نیز کارایی و اثربخشی آن، اقدام نموده و از رعایت استانداردها و الزامات مطرح از سوی سازمان‌های بالادستی، اطمینان حاصل می‌نماید.

%۱۰۰					%۷۵					%۵۰					%۲۵					%۰					رویکرد											
شواهد جامع					شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					مناسب بودن: - دارای منطق روشن - دارای فرایند تعریف شده - مبتنی بر نیاز ذینفعان - اعمال اصلاحات در طول زمان											
شواهد جامع					شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					یکپارچه بودن: - پشتیبانی استراتژی - مرتبط بودن با سایر رویکردها											
			۱۰۰	۹۵	۹۰				۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵				۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰				۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵				۱۰	۵	۰	جمع بندی

%۱۰۰					%۷۵					%۵۰					%۲۵					%۰					جاری سازی											
شواهد جامع					شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					اجرا شده											
شواهد جامع					شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					نظام مند											
			۱۰۰	۹۵	۹۰				۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵				۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰				۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵				۱۰	۵	۰	جمع بندی

%۱۰۰					%۷۵					%۵۰					%۲۵					%۰					ارزیابی و اصلاح											
شواهد جامع					شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					اندازه گیری: - اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاریسازی آن - مناسب بودن شاخصها											
شواهد جامع					شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					یادگیری و خلاقیت: - استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی - استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته											
شواهد جامع					شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					نوآوری و بهبود											
			۱۰۰	۹۵	۹۰				۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵				۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰				۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵				۱۰	۵	۰	جمع بندی

			۱۰۰	۹۵	۹۰				۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵				۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰				۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵				۱۰	۵	۰	جمع بندی نهایی
--	--	--	-----	----	----	--	--	--	----	----	----	----	----	--	--	--	----	----	----	----	----	--	--	--	----	----	----	----	----	--	--	--	----	---	---	----------------

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

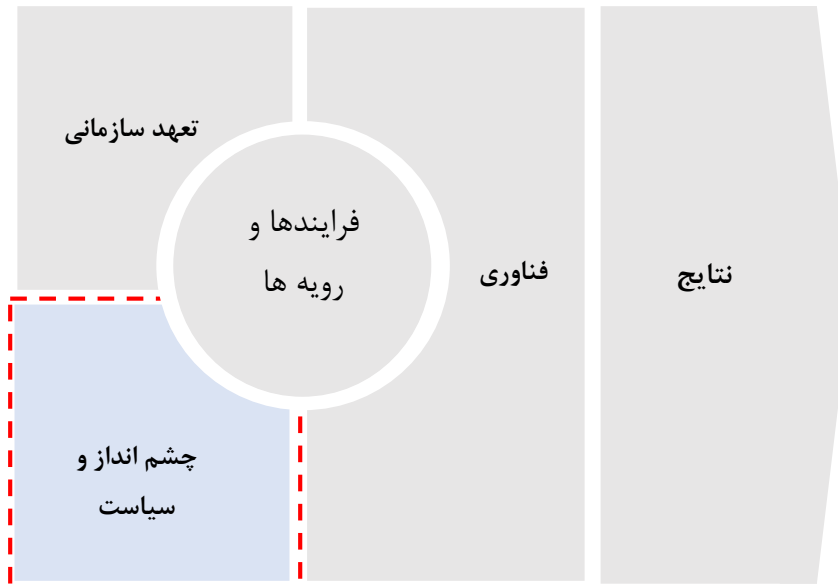
.....

.....

.....

.....

.....



معیار چشم انداز و سیاست

دستگاه‌های اجرایی، با رصد تغییرات و تحولات محیط سازمانی و شناسایی نیازمندی‌های حال و آینده ذینفعان خارجی و از سوی دیگر ارزیابی و پایش عملکرد داخلی سازمان، به تدوین رویکردهای میان مدت، بلندمدت و استراتژی‌های سازمانی در حوزه فناوری اطلاعات و دستیابی به اهداف دولت الکترونیک خود می‌پردازند. در این راستا هم‌راستایی اقدامات انجام شده با الزامات ارائه شده از سوی سازمان‌های بالادستی و انتظارات شهروندان و سایر خدمت‌گیرندگان و نیز پاسخگویی مناسب به نیازهای آنان را تضمین می‌نمایند.

معیار چشم انداز و سیاست

ارزیابی، تحلیل و درک نیاز و انتظارات ذی نفعان بیرونی دستگاه اجرایی

دستگاه اجرایی برتر، به منظور تبیین چشم‌انداز مناسب و هدف‌گذاری در زمینه توسعه دولت الکترونیک نسبت به اخذ نقطه نظرات و نیازمندی‌های ذینفعان مختلف خود بالاخص جامعه خدمت‌گیرندگان و شهروندان، اقدام می‌نماید. همچنین با شناسایی و دسته‌بندی الزامات و استانداردهای مطرح شده از سوی سازمان‌های بالادستی، در جهت تحقق برنامه‌های کلان کشور نظیر نقشه راه اصلاح نظام اداری و نیز برنامه‌های توسعه دولت الکترونیک، براساس برنامه‌های زمانی ارائه شده، حرکت می‌نماید.

- درک نیازمندی‌های جامعه خدمت‌گیرندگان و اخذ بازخوردهای برخط از شهروندان و کاربران در فرایندهای اجرایی و تصمیم‌گیری‌های دستگاه
دستگاه اجرایی برتر، نسبت به طراحی و پیاده‌سازی رویکردهایی مناسب به منظور شناسایی نیازها و انتظارات جامعه خدمت‌گیرندگان، جمع‌آوری نقطه نظرات و بازخوردها در زمینه خدمات الکترونیک دستگاه، شناسایی نظرات و نیازمندی‌های شهروندان در خصوص فرایندهای اجرایی و تصمیم‌گیری‌های دستگاه، اقدام نموده است.
- شناسایی نیازمندی‌ها و انتظارات مطرح شده در برنامه‌های کلان کشور و سازمان‌های بالادستی و دستگاه-های اجرایی همکار در راستای تدوین چشم‌انداز، برنامه‌ها و استراتژی‌ها نظیر نیازمندی‌ها و انتظارات اعلام شده در برنامه دوم اصلاح نظام اداری ۹۹-۹۷، پروژه‌های اولویت‌دار دولت الکترونیک و ...
دستگاه اجرایی برتر، نسبت به طراحی و بکارگیری رویکردهایی مناسب به منظور شناسایی الزامات سازمان‌های بالادستی در زمینه دولت الکترونیک (استانداردها، دستورالعمل‌ها) و بکارگیری آنها و نیز شناسایی نیازها و انتظارات سایر دستگاه‌های اجرایی مرتبط و همکار و لحاظ نمودن نتایج حاصل، در تدوین برنامه‌های حوزه دولت الکترونیک اقدام می‌نماید.

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				رویکرد				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				مناسب بودن:				
																				-دارای منطق روشن	-دارای فرایند تعریف شده	-مبتنی بر نیاز ذینفعان	-اعمال اصلاحات در طول زمان	
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				یکپارچه بودن:				
																				-پشتیبانی استراتژی	-مرتبط بودن با سایر رویکردها			
۱۰۰	۹۵	۹۰		۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰			جمع بندی

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				جاری سازی				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				اجرا شده				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				نظام مند				
۱۰۰	۹۵	۹۰		۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰			جمع بندی

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				ارزیابی و اصلاح				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				اندازه گیری:				
																				-اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاریسازی آن	-مناسب بودن شاخصها			
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				یادگیری و خلاقیت:				
																				-استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی	-استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته			
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				نوآوری و بهبود				
۱۰۰	۹۵	۹۰		۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰			جمع بندی

۱۰۰	۹۵	۹۰		۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰			جمع بندی نهایی
-----	----	----	--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	---	---	--	--	----------------

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

معیار چشم انداز و سیاست

زیرمعیار ارزیابی، تحلیل و درک عملکرد درونی و قابلیت‌های دستگاه

دستگاه اجرایی برتر، بطور مستمر نسبت به ارزیابی و پایش عملکرد داخلی خود در محورهای مرتبط با دولت الکترونیک، اقدام می‌نماید و بدین منظور نسبت به طراحی و استقرار رویکردهای مورد نیاز و نیز ارزیابی مستمر شاخصها و شناسایی روندهای عملکرد عملیاتی خود و میزان انطباق آن با الزامات و استانداردهای ارائه شده از سوی سازمانهای بالادستی، اطمینان حاصل مینماید.

• ارزیابی و پایش عملکرد دستگاه اجرایی در حوزه دولت الکترونیک

دستگاه اجرایی برتر، رویکردهای مشخص و تعریف شده‌ای را به منظور ارزیابی عملکرد خود در زمینه دولت الکترونیک بکار می‌گیرد و براساس جاری‌سازی این رویکرد، نسبت به اندازه‌گیری و جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز در خصوص وضعیت الکترونیکی کردن خدمات، میزان پیشرفت پروژه‌ها، میزان استفاده از منابع مختلف، تحقق اهداف، کارایی و اثربخشی خدمات الکترونیک، درصد اجرای دستورالعمل‌های مختلف و ... تحلیل روندهای بدست آمده اطمینان حاصل می‌نماید. تحلیل‌ها و نتایج بدست آمده در فرایند تدوین چشم‌انداز، اهداف و تعیین برنامه‌های عملیاتی حوزه دولت الکترونیک مورد استفاده قرار می‌گیرد.

• شناسایی و درک نیازمندی‌های کاربران و ذینفعان داخلی

دستگاه اجرایی برتر، نسبت به طراحی و پیاده‌سازی رویکردهای مناسب به منظور شناسایی نیازها و انتظارات کاربران و ذینفعان داخلی در زمینه الکترونیکی نمودن خدمات و دولت الکترونیک اقدام نموده و نتایج حاصل در فرایند تدوین چشم‌انداز، اهداف و تعیین برنامه‌های عملیاتی حوزه دولت الکترونیک مورد استفاده قرار می‌گیرد.

٪۱۰۰				٪۷۵				٪۵۰				٪۲۵				٪۰				رویکرد	
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				مناسب بودن: - دارای منطق روشن - دارای فرایند تعریف شده - مبتنی بر نیاز ذینفعان - اعمال اصلاحات در طول زمان	
																				یکپارچه بودن: - پشتیبانی استراتژی - مرتبط بودن با سایر رویکردها	
۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰	جمع بندی

٪۱۰۰				٪۷۵				٪۵۰				٪۲۵				٪۰				جاری سازی	
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				اجرا شده	
																				نظام مند نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه	
۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰	جمع بندی

٪۱۰۰				٪۷۵				٪۵۰				٪۲۵				٪۰				ارزیابی و اصلاح	
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				اندازه گیری: - اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاریسازی آن - مناسب بودن شاخصها	
																				یادگیری و خلاقیت: - استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی - استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته	
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				نوآوری و بهبود نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه	
																				جمع بندی	
۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰	جمع بندی

۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰	جمع بندی نهایی
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	---	---	----------------

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....

معیار چشم انداز و سیاست

زیرمعیار هدایت و راهبری دولت الکترونیکی

دستگاه اجرایی برتر، در تبیین چشم‌انداز و جهت‌گیری‌های خود، از همسویی اهداف و عملکرد خود با سیاست‌ها و جهت‌گیری‌های اعلام شده توسط سازمان‌های بالادستی در حوزه دولت الکترونیک اطمینان حاصل می‌کنند. در این راستا، فرایند و رویکرد مشخص را تبیین نموده و با رصد محیط داخل و خارج دستگاه، از تدوین اهداف و استراتژی‌های متناسب با تحلیل محیط داخل و خارج و منطبق با سیاست‌های کلان اعلام شده، مدیریت برنامه‌های جاری‌سازی استراتژی‌ها، تهیه طرح‌های قابل اجرا بر مبنای استراتژی‌های حوزه دولت الکترونیک و بازنگری در آن‌ها، اطمینان حاصل می‌نمایند.

دستگاه اجرایی برتر، در راستای راهبری دولت الکترونیک و تبیین چشم‌انداز، اهداف، استراتژی‌ها و برنامه‌های عملیاتی مرتبط با آن از طریق طراحی و پیاده‌سازی رویکردهای مناسب، نسبت به هدایت و راهبری دولت الکترونیک در مجموعه خود، اطمینان حاصل می‌نماید. از جمله اقدامات مورد انتظار در این زمینه عبارتند از:

- وجود ساختار مناسب و مشخص جهت راهبری و تصمیم‌گیری در حوزه دولت الکترونیک
- تدوین و استقرار سند معماری کلان به منظور هدایت یک چهارچوب یکپارچه برای تصمیم‌گیری سرمایه‌گذاری در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات
- طراحی و پیاده‌سازی فرایند تدوین چشم‌انداز، اهداف و استراتژیها
- طراحی و اجرای برنامه‌های عملیاتی جهت دستیابی به اهداف مورد نظر خصوصا با توجه به انتظارات اعلام شده در دوره دوم برنامه اصلاح نظام اداری ۹۷-۹۹
- طراحی و پیاده‌سازی رویکردی مناسب جهت ارزیابی و رصد میزان پیشرفت برنامه‌های عملیاتی و تعیین میزان دستیابی به اهداف
- بازنگری و اصلاح مداوم راهبردهای دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی برای اطمینان از دستیابی به منافع مورد انتظار

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				رویکرد				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				مناسب بودن: - دارای منطق روشن - دارای فرایند تعریف شده - مبتنی بر نیاز ذینفعان - اعمال اصلاحات در طول زمان				
																				یکپارچه بودن: - پشتیبانی استراتژی - مرتبط بودن با سایر رویکردها				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				جمع بندی				
		۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰		

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				جاری سازی				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				اجرا شده				
																				نظام مند نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				جمع بندی				
		۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰		

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				ارزیابی و اصلاح				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				اندازه گیری: - اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاری سازی آن - مناسب بودن شاخصها				
																				یادگیری و خلاقیت: - استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی - استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				نوآوری و بهبود نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				
		۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰		

		۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰		
--	--	-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	---	---	--	--

جمع بندی نهایی

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

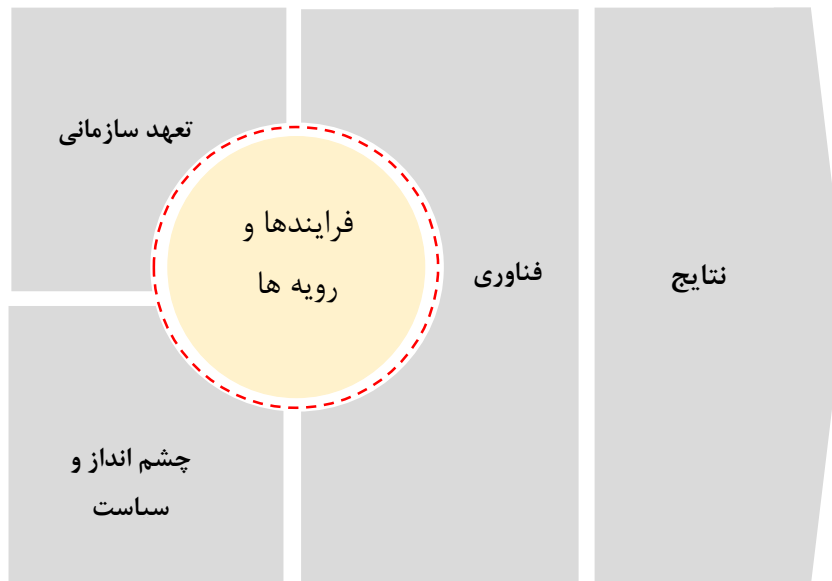
.....

.....

.....

.....

.....



معیار فرایندها و رویه‌ها

دستگاه اجرایی، فرایندهای مناسبی را بمنظور پیاده‌سازی دولت الکترونیک و برنامه‌های تدوین شده، طراحی و پیاده‌سازی نموده است. براین اساس، از اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار و در مرحله بعد الکترونیکی کردن فرایندهای تولید و ارائه خدمت و واگذاری خدمات غیرحاکمیتی براساس برنامه مدونی اطمینان حاصل نموده و میزان دستیابی به اهداف را پایش می‌نمایند. دستگاه اجرایی، همچنین متناسب با اجرای برنامه‌های الکترونیکی کردن فرایندهای تولید و ارائه خدمات، بمنظور مدیریت سطح سرویس، ارتباط با خدمت گیرندگان و پیاده سازی الزامات سازمان‌های بالادستی، فرایند مدونی را طرح ریزی نموده و به اجرا گذشته است.

معیار فرایندها و رویه ها

زیرمعیار طراحی و پیاده سازی مدیریت فرایندها

دستگاه اجرایی برتر، نسبت به طراحی و پیاده سازی رویکردهای مدیریت فرایند به عنوان بستر اصلی اجرای نظام مند فعالیتها و طرحهای حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، اقدام می نماید. بدین منظور، تمامی فرایندهای اجرایی و رویه های کاری حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات در دستگاه اجرایی مشخص و مستند شده و با پایش مستمر اثربخشی و کارایی، آنها بهبود داده می شود.

- طراحی و پیاده سازی چارچوب فرایندی مناسب با توجه به سلسله مراتب معماری فرایند

دستگاه اجرایی برتر، به منظور اجرای مناسب و مدیریت شده فعالیت های خود در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات و بطور اخص توسعه و پیاده سازی دولت الکترونیک، فرایندهای مرتبط با این حوزه را با در نظر گرفتن الزامات ارائه شده از سوی سازمان های بالادستی، استانداردهای مطرح در زمینه مدیریت و راهبری فناوری اطلاعات و ارتباطات (ITIL، Cobit و ...) و نیز ویژگی های سازمانی خود، طراحی و به مورد اجرا گذاشته است. همچنین مدل فرایندی و مستندات و روش های اجرایی مرتبط با فرایندهای کاری نیز در دستگاه اجرایی بطور مشخص، تدوین نموده و از کفایت آنها، اطمینان حاصل شده است.

- تعیین مالکین فرایندها، نقش و مسئولیت هر کی در توسعه، اجرا و بهبود فرایند

دستگاه اجرایی برتر، در راستای پیاده سازی مدیریت فرایند در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، با توجه به چارچوب فرایندی خود، نسبت به تعیین مالکین فرایند، تعریف مسئولیتها و نقش آنها در اجرای فرایند اقدام نموده است. رویه های مناسب جهت اطمینان از اجرای مسئولیت ها و مدیریت اجرای فرایندهای مرتبط توسط مالکین طراحی و به مورد اجرا گذاشته شده است.

- طراحی و سنجش شاخص های فرایندی

دستگاه اجرایی برتر، بمنظور اطمینان از عملکرد صحیح فرایندهای خود در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، شاخص های سنجش و فرایندهای ارزیابی را تدوین و از این طریق کارایی و اثربخشی فرایندها را مورد سنجش قرار می دهند.

- اطمینان از انطباق اجرای فرایندها با مستندات فرایندی

دستگاه اجرایی برتر، رویه خاصی را بمنظور بررسی میزان انطباق اجرای فرایندها با مستندات فرایندها، تدوین کرده و اقدامات اصلاحی لازم را بدین منظور، به اجرا می گذارند.

• **طراحی، پیاده سازی و استقرار نظام و سیستم‌های مدیریت دانش**

در دستگاه اجرایی برتر، متناسب با نیازمندی‌ها و بر اساس مدل‌ها و روش‌های تجربه شده، مدل مشخصی بمنظور مدیریت دانش و ساختارهای اجرایی آن (نقشه دانش، طرح‌های انگیزشی، متولیان سازمانی مسئول، ...) مشخص شده و فرایند مشخصی بمنظور پیاده‌سازی آن، طراحی می گردد. همچنین بمنظور بهبود سیستم مدیریت دانش و اتخاذ تصمیمات مناسب در این حوزه، طرح‌های مشخصی را بمنظور اندازه‌گیری کارایی و اثربخشی سیستم و فرایند مدیریت دانش (نظیر نظرسنجی از کارکنان و مدیران در ارتباط با مفید بودن سیستم و فرایند مدیریت دانش، ارزیابی بلوغ فرایند مدیریت دانش، ...) ترتیب می دهد.

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				رویکرد					
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				مناسب بودن: -دارای منطق روشن -دارای فرایند تعریف شده -مبتنی بر نیاز ذینفعان -اعمال اصلاحات در طول زمان					
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				یکپارچه بودن: -پشتیبانی استراتژی -مرتبط بودن با سایر رویکردها					
		۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰			جمع بندی

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				جاری سازی					
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				اجرا شده					
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				نظام مند					
		۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰			جمع بندی

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				ارزیابی و اصلاح					
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				اندازه گیری: -اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاریسازی آن -مناسب بودن شاخصها					
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				یادگیری و خلاقیت: -استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی -استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته					
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				نوآوری و بهبود					
		۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰			جمع بندی

		۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰			جمع بندی نهایی
--	--	-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	---	---	--	--	----------------

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....

معیار فرایندها و رویه ها

زیرمعیار اصلاح فرایندها و روشهای انجام کار

دستگاه اجرایی برتر، در راستای پیاده‌سازی دولت الکترونیک و الکترونیکی کردن خدمات، نسبت به طراحی و پیاده‌سازی رویکردهای مناسب و نظام‌مند در زمینه اصلاح و بهبود فرایندهای تولید و تحویل خدمات، براساس استانداردها و الزامات سازمان‌های بالادستی اطمینان حاصل نموده و مناسب بودن رویکردها و روش‌های اجرایی مورد استفاده را از طریق سنجش شاخص‌های تعیین شده، مورد ارزیابی قرار می‌دهند. همچنین اصلاح و بهبود فرایندهای حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، به منظور توسعه هر چه مناسب‌تر دولت الکترونیک در دستگاه اجرایی برتر، مورد تاکید است.

• اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار براساس دستورالعمل اصلاح فرایندها و روشهای انجام کار

دستگاه اجرایی برتر، از طریق طراحی و پیاده‌سازی رویکردهای مناسب، براساس دستورالعمل‌های ارائه شده از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور (دستورالعمل اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار به شماره ۱۳۷۰۴۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۰۷) و یا سایر سازمان‌های بالادستی و نیز استانداردهای مطرح در این زمینه، نسبت به اصلاح و بهبود فرایندهای سازمانی، خصوصاً فرایندهای مرتبط با ارائه خدمات اطمینان حاصل می‌نماید. در اصلاح و بهبود فرایندها نیز نسبت به لحاظ نمودن راه‌کارهایی به منظور رعایت حقوق شهروندی و نیز افزایش حداکثری سلامت اداری، اطمینان حاصل می‌نماید. کارایی و اثربخشی رویکردهای مورد استفاده از طریق طراحی و اندازه‌گیری شاخص‌های مرتبط، بصورت مستمر مورد سنجش و ارزیابی قرار می‌گیرد.

• اصلاح و بهبود فرایندهای حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات

دستگاه اجرایی برتر، در راستای اجرای هر چه موفق‌تر دولت الکترونیک، رویکردهای مناسبی را در خصوص اصلاح و بهبود فرایندهای حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات براساس نتایج شاخص‌های عملکردی و برداشتی و نیز الزامات ارائه شده از سوی سازمان‌های بالادستی و استانداردهای مرتبط، طراحی و به مورد اجرا می‌گذارد. کارایی و اثربخشی رویکردهای مورد استفاده، از طریق طراحی و اندازه‌گیری شاخص‌های مرتبط، بصورت مستمر مورد سنجش و ارزیابی قرار می‌گیرد.

• اصلاح فرایندها و روشهای انجام کار بین دستگاهی

دستگاه اجرایی برتر، در راستای ارائه هر چه مناسب‌تر خدمات به جامعه خدمت‌گیرندگان خود، نسبت به طراحی و بکارگیری رویکردهای مناسب جهت تعامل با دستگاه‌های همکار و سازمان‌های بالادستی، به منظور بهبود فرایندهای کاری مرتبط با هم، اقدام می‌نماید. کارایی و اثربخشی رویکردهای مورد استفاده، از طریق طراحی و اندازه‌گیری شاخص‌های مرتبط، بصورت مستمر مورد سنجش و ارزیابی قرار می‌گیرد.

٪۱۰۰										٪۷۵					٪۵۰					٪۲۵					٪۰					رویکرد				
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p><u>مناسب بودن:</u></p> <p>- دارای منطق روشن</p> <p>- دارای فرایند تعریف شده</p> <p>- مبتنی بر نیاز ذینفعان</p> <p>- اعمال اصلاحات در طول زمان</p>				
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p><u>یکپارچه بودن:</u></p> <p>- پشتیبانی استراتژی</p> <p>- مرتبط بودن با سایر رویکردها</p>				
										۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰				جمع بندی

٪۱۰۰										٪۷۵					٪۵۰					٪۲۵					٪۰					جاری سازی				
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<u>اجرا شده</u>				
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<u>نظام مند</u>				
										۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰				جمع بندی

٪۱۰۰										٪۷۵					٪۵۰					٪۲۵					٪۰					ارزیابی و اصلاح				
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p><u>اندازه گیری:</u></p> <p>- اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاریسازی آن</p> <p>- مناسب بودن شاخصها</p>				
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p><u>یادگیری و خلاقیت:</u></p> <p>- استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی</p> <p>- استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته</p>				
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<u>نوآوری و بهبود</u>				
										۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰				جمع بندی

٪۱۰۰										٪۷۵					٪۵۰					٪۲۵					٪۰					جمع بندی نهایی				
										۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰				جمع بندی نهایی

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....

معیار فرایندها و رویه ها

زیرمعیار طرح ریزی و پیاده سازی فرایندهای مرتبط با اجرای تکالیف و الزامات الکترونیکی کردن خدمات دستگاه اجرایی برتر، براساس رویکرد تعریف شده و برنامه مدونی نسبت به اجرای اجرای تکالیف مرتبط با حوزه توسعه دولت الکترونیک با توجه به الزامات و دستورالعمل‌های ارائه شده از سوی سازمان‌های بالادستی اقدام می‌نماید.

دستگاه اجرایی برتر، به منظور اطمینان از اجرای تکالیف خود در حوزه توسعه دولت الکترونیک و پاسخگویی مناسب در این زمینه، رویکرد مناسبی را بر اساس استانداردها و الزامات سازمان‌های بالادستی، تدوین و پیاده‌سازی می‌نماید. از آن جمله عبارتند از:

- برنامه ریزی و اجرای توسعه خدمات الکترونیک و الزامات سازمانهای بالادستی در این خصوص از جمله
 - طراحی و اجرای میز خدمت (الکترونیک/ حضوری)
 - طرح ریزی و اجرای مناسب پروژه‌های اولویت دار
 - بازنگری و به روز آوری شناسنامه خدمات
- پیاده سازی الزامات در سیستم ها و خدمات الکترونیک
 - استفاده از امکان تشخیص هویت برخط در سامانه های دستگاه
 - در نظر گرفتن امکان ورود یکپارچه SSO در کلیه سامانه های دستگاه
 - فراهم نمودن خدمات یکپارچه پرداخت الکترونیک در فرایندها
 - و ...

• طرح ریزی و پیاده سازی فرایند ارتباط با سازمانهای بالادستی و پاسخگویی مناسب به سازمان‌های ارزیابی کننده در حوزه دولت الکترونیک

• طراحی، پیاده سازی و استقرار رویکردهای مدیریت اطلاعات براساس تحلیل اطلاعات و داده ها

دستگاه اجرایی برتر، در راستای مدیریت هر چه مناسب‌تر اطلاعات و داده در دستگاه اجرایی، نسبت به طراحی و بکارگیری رویکردهای مناسب در خصوص حوزه های ذیل اقدام می‌نماید:

- تبدیل ذخایر اطلاعاتی به صورت رقمی
- مدیریت رکوردهای الکترونیکی و خط مشی های یکپارچه در اخذ داده ها، مدیریت و دسترسی
- اطمینان از ثبت و جمع آوری اطلاعات در زمان تولید اطلاعات
- ارتقاء کیفیت داده براساس استانداردها و چهارچوبهای علمی

- توسعه پایگاه داده های مکان محور
- استفاده حداکثری از داده های ذخیره شده و نتایج حاصل از پالایش و تحلیل آنها در تصمیم گیریهای مدیریتی، سیستم های پشتیبان تصمیم، طراحی، توسعه و اجرای داشبوردهای مدیریتی

٪۱۰۰										٪۷۵					٪۵۰					٪۲۵					٪۰					رویکرد											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					مناسب بودن: -دارای منطق روشن -دارای فرایند تعریف شده -مبتنی بر نیاز ذینفعان -اعمال اصلاحات در طول زمان											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					یکپارچه بودن: -پشتیبانی استراتژی -مرتبط بودن با سایر رویکردها											
																																									جمع بندی

٪۱۰۰										٪۷۵					٪۵۰					٪۲۵					٪۰					جاری سازی											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					اجرا شده											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					نظام مند											
																																									جمع بندی

٪۱۰۰										٪۷۵					٪۵۰					٪۲۵					٪۰					ارزیابی و اصلاح											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					اندازه گیری: -اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاریسازی آن -مناسب بودن شاخصها											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					یادگیری و خلاقیت: -استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی -استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					نوآوری و بهبود											
																																									جمع بندی

																																									جمع بندی نهایی
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----------------

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

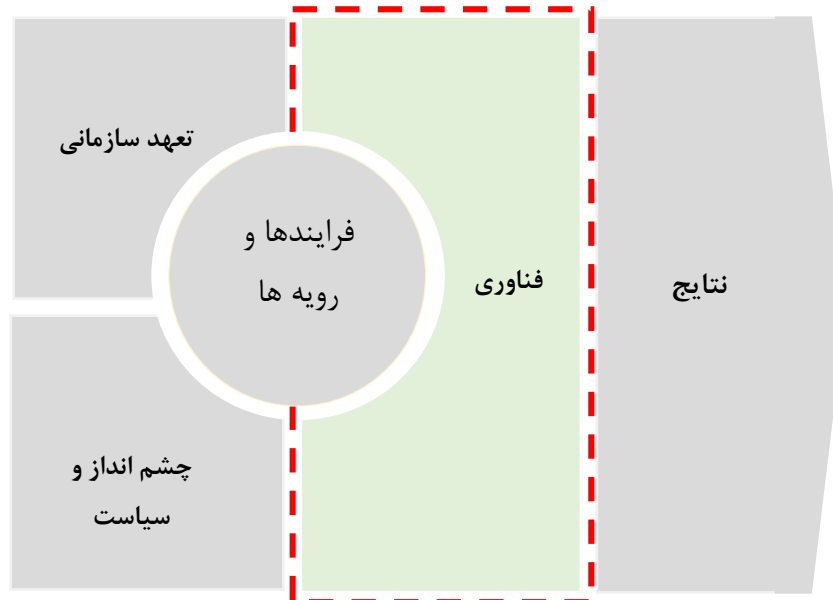
.....

.....

.....

.....

.....



معیار فناوری

دستگاه اجرایی برتر، در راستای توسعه دولت الکترونیک، رویکردهای مدون و مشخصی را در زمینه مدیریت منابع و فناوری مورد نیاز اعم از شبکه و زیرساخت، سیستم‌های نرم‌افزاری و کاربردی و ... طراحی و پیاده سازی نموده است. به نحوی که نسبت به مدیریت اکتساب و تامین این منابع و فناوری‌ها، قابلیت اطمینان، به روزآوری و بکارگیری آنها، متناسب با نیازمندی‌های دستگاه اجرایی و نیز لحاظ تمامی الزامات سازمان-های بالادستی، اطمینان حاصل نماید.

معیار فناوری

زیرمعیار مدیریت مالی و تامین

دستگاه اجرایی برتر، نسبت به تدوین و پیاده سازی برنامه و رویکردهای مناسب جهت مدیریت تجهیزات و منابع ICT، با توجه به الزامات ارائه شده از سوی سازمانهای بالادستی اقدام می‌کند. دستگاه اجرایی، با بررسی قابلیت‌ها و منابع سازمانی موجود و لحاظ نیازهای آینده، کمبودها و نیازمندی‌های این حوزه را مشخص و برای تأمین و بکارگیری آنها، برنامه‌ریزی می‌نماید. همچنین دستگاه اجرایی، رویه‌ای مشخص بمنظور توسعه و نیز از رده خارج کردن منابع و تجهیزات در پیش گرفته و بدین منظور سیستم تدارک مشخصی را طراحی و بکار می‌گیرد. در دستگاه اجرایی برتر، اشکالات و ایرادات عملکردی منابع و تجهیزات ICT بررسی و تحلیل شده و این اطلاعات در تدارکات بعدی، مورد استفاده قرار می‌گیرد. همچنین دستگاه اجرایی برتر، رویکردهای مدون و مناسبی را به جهت انجام فرایند تامین و مدیریت تامین کنندگان ICT با توجه به دستورالعمل‌ها و الزامات سازمانهای بالادستی، بکار می‌گیرد.

• مدیریت منابع مالی

دستگاه اجرایی برتر، در تامین و اکتساب منابع مالی مورد نیاز در زمینه توسعه دولت الکترونیک، با لحاظ نمودن الزامات ارائه شده از سوی سازمانهای بالادستی و ویژگیهای دستگاه، نسبت به اتخاذ رویکرد مناسب در این زمینه تامین منابع مالی مورد نیاز اقدام نموده و از طریق تعریف و سنجش شاخص‌های مربوطه مناسب بودن رویکردهای مورد استفاده در تامین و تخصیص و مصرف منابع مالی را ... مورد ارزیابی و اصلاح قرار می‌دهد. از آن جمله میتوان به موارد ذیل اشاره داشت:

• طراحی و پیاده سازی رویکرد مدیریت منابع و تجهیزات ICT

دستگاه اجرایی برتر، در تامین و اکتساب منابع و تجهیزات ICT و توسعه دولت الکترونیک، با لحاظ نمودن استانداردها و نیز الزامات ارائه شده از سوی سازمانهای بالادستی و ویژگیهای دستگاه، نسبت به طراحی و پیاده سازی رویکردهای مناسب در خصوص مدیریت منابع و تجهیزات ICT اقدام نموده و از طریق تعریف و سنجش شاخصهای مربوطه مناسب بودن رویکردهای مورد استفاده در تامین و تحویل، تخصیص و بکارگیری، پشتیبانی، جایگزینی منابع و ... مورد ارزیابی و اصلاح قرار میدهد. از جمله این اقدامات می‌توان به موارد ذیل اشاره داشت:

- شناسایی نیازهای آتی و کمبودهای موجود
- مدیریت چرخه عمر منابع و تجهیزات (مدیریت سفارش، نصب و راه اندازی، تست و تحویل، بازیابی، جایگزینی، رفع اشکال و ...)
- تعریف مسئولیت‌ها جهت مدیریت و حفظ یکپارچگی بین تجهیزات و منابع

- پیاده‌سازی سیستم مدیریت پیکره‌بندی و قابلیت ردگیری تجهیزات نصب شده و مورد استفاده
- حصول اطمینان از مجاز بودن و یکپارچگی تجهیزات مطابق با الزامات ارائه شده از سوی سازمانهای بالادستی
- شناسایی و تحلیل اشکالات و ایرادات عملکردی منابع و تجهیزات
- داشتن سیاست جایگزینی برای تجهیزات ICT و توسعه دولت الکترونیک با توجه به فناوری های نوین
- حصول اطمینان از دسترسی و کاربری اثربخش به منابع و تجهیزات توسط کاربران
- و ...

• طراحی و پیاده‌سازی رویکرد مدیریت تامین کنندگان

دستگاه اجرایی برتر، با طراحی و پیاده‌سازی رویکردهای مناسب، در راستای تامین و مدیریت منابع و تجهیزات ICT و توسعه دولت الکترونیک، نسبت به شناسایی، انتخاب، عقد قرارداد، خرید و تدارک منابع و تجهیزات مورد نیاز، ارزیابی عملکرد، توسعه و توانمندسازی پیمانکاران و تامین کنندگان براساس استانداردها و الزامات ارائه شده از سوی سازمان‌های بالادستی، اقدام نموده و اثربخشی و کارایی رویکردهای مورد استفاده را از طریق شاخص‌های مربوطه، اندازه گیری می‌نماید. از جمله اقداماتی مرتبط با مدیریت تامین کنندگان می‌توان به موارد ذیل اشاره داشت:

- تعیین تامین کنندگان بالقوه
- مدیریت فرآیند مناقصات
- ارزیابی قابلیت ها و انتخاب تامین کننده
- مدیریت تحویل خدمات و محصولات از تامین کنندگان
- ارزیابی عملکرد تامین کنندگان
- تحلیل و بهره‌برداری از نتایج ارزیابی عملکرد تامین کنندگان
- مطلع کردن تامین کنندگان از مشکلات ایجاد شده
- دریافت گزارش از تامین کنندگان در مورد اشکالات ایجاد شده و اطلاع رسانی به فرآیندهای لازم
- مدیریت و پیگیری رفع مشکل بر اساس راهنمایی تامین کننده
- ارزیابی مشکلات پیش آمده و تهیه گزارش های مشکلات در حوزه تامین کنندگان
- مدیریت اطلاعات تامین کنندگان

- رویکرد					%۰					%۲۵					%۵۰					%۷۵					%۱۰۰				
مناسب بودن: - دارای منطق روشن - دارای فرایند تعریف شده - مبتنی بر نیاز ذینفعان - اعمال اصلاحات در طول زمان					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					برخی شواهد					شواهد					شواهد روشن					شواهد جامع				
یکپارچه بودن: - پشتیبانی استراتژی - مرتبط بودن با سایر رویکردها					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					برخی شواهد					شواهد					شواهد روشن					شواهد جامع				
جمع بندی					۱۰	۵	۰				۱۵	۲۰	۲۵	۳۰	۳۵	۴۰	۴۵	۵۰	۵۵	۶۰	۶۵	۷۰	۷۵	۸۰	۸۵	۹۰	۹۵	۱۰۰	

جاری سازی					%۰					%۲۵					%۵۰					%۷۵					%۱۰۰				
اجرا شده					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					برخی شواهد					شواهد					شواهد روشن					شواهد جامع				
نظام مند					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					برخی شواهد					شواهد					شواهد روشن					شواهد جامع				
جمع بندی					۱۰	۵	۰				۱۵	۲۰	۲۵	۳۰	۳۵	۴۰	۴۵	۵۰	۵۵	۶۰	۶۵	۷۰	۷۵	۸۰	۸۵	۹۰	۹۵	۱۰۰	

ارزیابی و اصلاح					%۰					%۲۵					%۵۰					%۷۵					%۱۰۰				
اندازه گیری: - اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاری سازی آن - مناسب بودن شاخصها					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					برخی شواهد					شواهد					شواهد روشن					شواهد جامع				
یادگیری و خلاقیت: - استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی - استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					برخی شواهد					شواهد					شواهد روشن					شواهد جامع				
نوآوری و بهبود					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					برخی شواهد					شواهد					شواهد روشن					شواهد جامع				
جمع بندی					۱۰	۵	۰				۱۵	۲۰	۲۵	۳۰	۳۵	۴۰	۴۵	۵۰	۵۵	۶۰	۶۵	۷۰	۷۵	۸۰	۸۵	۹۰	۹۵	۱۰۰	

جمع بندی نهایی					۱۰	۵	۰				۱۵	۲۰	۲۵	۳۰	۳۵	۴۰	۴۵	۵۰	۵۵	۶۰	۶۵	۷۰	۷۵	۸۰	۸۵	۹۰	۹۵	۱۰۰
----------------	--	--	--	--	----	---	---	--	--	--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....

معیار فناوری

زیرمعیار شبکه ارتباطی

دستگاه اجرایی برتر، نسبت به طراحی و پیاده سازی رویکردی مبنی بر مدیریت شبکه و زیرساخت‌های ارتباطی اقدام نموده است و براین اساس، با تعیین برنامه‌ها، نقش‌ها و مسئولیت‌های سازمانی و فرایندهای تعدیلی و رویه‌های عملیاتی لازم از عملکرد مناسب سرویس‌ها و زیرساخت‌های ارتباطی با توجه به استانداردها و الزامات ارائه شده از سوی سازمان‌های بالادستی، جهت اجرا و توسعه دولت الکترونیک، اطمینان حاصل می‌نماید.

• مدیریت زیرساخت‌های ارتباطی براساس استانداردها و الزامات ارائه شده از سوی سازمانهای بالادستی

دستگاه اجرایی از طریق طراحی و بکارگیری رویکردهای مناسب، نسبت به مدیریت کارآمد و اثربخش زیرساخت‌های ارتباطی در حوزه دولت الکترونیک، اطمینان حاصل می‌نماید. برخی از اقدامات در این زمینه عبارت است از:

- نیازسنجی و طرح‌ریزی زیرساخت ارتباطی مورد نیاز
- اطمینان از پایداری و در دسترس بودن سرویس‌های ارتباطی و ارزیابی قابلیت اطمینان زیرساخت‌های ارتباطی
- در نظر گرفتن الزامات و چارچوبهای پیشنهادی سازمان‌های بالادستی از جمله پدافند غیرعامل، در طراحی، بهره برداری و مدیریت زیرساخت‌های ارتباطی
- در نظر گرفتن زمینه الزامات سازمان‌های بالادستی در خصوص مدیریت استمرار و پایداری کسب و کار
- حصول اطمینان از عملکرد فرایندهای عملیاتی در شرایط اضطراری
- طراحی و بکارگیری طرح‌های بازیابی (ریکاوری) زیرساخت
- اتصال به شبکه ملی اطلاعات

٪۱۰۰				٪۷۵				٪۵۰				٪۲۵				٪۰				رویکرد	
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				مناسب بودن:	
																				- دارای منطق روشن	
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				بیکار چه بودن:	
																				- پشتیبانی استراتژی	
۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰	جمع بندی

٪۱۰۰				٪۷۵				٪۵۰				٪۲۵				٪۰				جاری سازی	
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				اجرا شده	
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				نظام مند	
۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰	جمع بندی

٪۱۰۰				٪۷۵				٪۵۰				٪۲۵				٪۰				ارزیابی و اصلاح	
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				اندازه گیری:	
																				- اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاریسازی آن	
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				یادگیری و خلاقیت:	
																				- استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی	
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				نوآوری و بهبود	
																				- استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته	
۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰	جمع بندی

۱۰۰	۹۵	۹۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵	۰	جمع بندی نهایی
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	---	---	----------------

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....

معيار فناوری

زیرمعیار مدیریت سیستم و داده

دستگاه اجرایی برتر، بمنظور اطمینان از استمرار و پایداری سیستم، برنامه‌ها، نقش‌ها و مسئولیت‌های سازمانی و فرایندهای تعدیلی و رویه‌های عملیاتی لازم را براساس استانداردها و الزامات سازمانهای بالادستی و متناسب با شرایط خود، تدوین نموده و بر اجرای آنها، نظارت مستمر دارند.

دستگاه اجرایی با لحاظ نمودن استانداردها و الزامات سازمانهای بالادستی در حوزه‌هایی نظیر مدیریت داده، امنیت اطلاعات و از طریق طراحی و بکارگیری رویکردهای مناسب، نسبت به مدیریت کارآمد و اثربخش داده و سیستم‌های خود، اطمینان حاصل می‌نماید. از آن جمله می‌توان به موارد ذیل اشاره داشت

- طرح ریزی و اجرای زیرساخت‌های مناسب به منظور اطمینان از عملکرد مناسب سرویس‌های فناوری اطلاعات

- محافظت و در دسترس بودن منابع مورد نیاز: پیاده‌سازی کنترل داخلی، امنیت و قابلیت ممیزی در حین پیکربندی، یکپارچه‌سازی و نگهداری سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای زیرساختی برای محافظت از منابع و حصول اطمینان از در دسترس بودن و یکپارچگی
- نگهداری زیرساخت: ایجاد یک برنامه و استراتژی برای نگهداری زیرساخت و حصول اطمینان از تحت کنترل بودن تغییرات
- محیط آزمایشی: امکان‌سنجی ایجاد محیط‌های توسعه و آزمون برای پشتیبانی از امکان-سنجی موثر و کارآ و همچنین آزمون یکپارچگی اجزای زیرساخت
- در زمینه الزامات سازمان‌های بالادستی در خصوص مدیریت استمرار و پایداری کسب و کار
- حصول اطمینان از عملکرد فرایندهای عملیاتی در شرایط اضطراری
- طراحی و بکارگیری طرح‌های بازیابی (ریکاوری)
- در نظر گرفتن استانداردهای مطرح و الزامات سازمانهای بالادستی در زمینه جمله چارچوب تعامل پذیری
- یکپارچه سازی وبه اشتراک گذاری اطلاعات

٪۱۰۰										٪۷۵					٪۵۰					٪۲۵					٪۰					رویکرد										
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p>مناسب بودن:</p> <p>- دارای منطق روشن</p> <p>- دارای فرایند تعریف شده</p> <p>- مبتنی بر نیاز ذینفعان</p> <p>- اعمال اصلاحات در طول زمان</p>										
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p>یکپارچه بودن:</p> <p>- پشتیبانی استراتژی</p> <p>- مرتبط بودن با سایر رویکردها</p>										
																																								جمع بندی

٪۱۰۰										٪۷۵					٪۵۰					٪۲۵					٪۰					جاری سازی										
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p>اجرا شده</p>										
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p>نظام مند</p>										
																																								جمع بندی

٪۱۰۰										٪۷۵					٪۵۰					٪۲۵					٪۰					ارزیابی و اصلاح										
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p>اندازه گیری:</p> <p>- اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاریسازی آن</p> <p>- مناسب بودن شاخصها</p>										
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p>یادگیری و خلاقیت:</p> <p>- استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی</p> <p>- استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته</p>										
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p>نوآوری و بهبود</p>										
																																								جمع بندی

																																								جمع بندی نهایی
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----------------

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

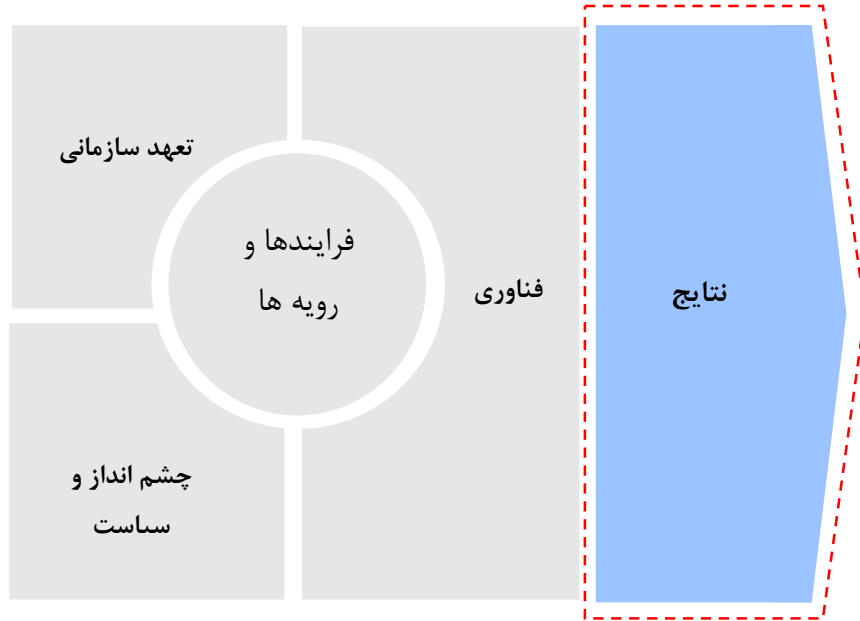
.....

.....

.....

.....

.....



معیار نتایج

معیار نتایج

زیرمعیار نتایج عملکردی

دستگاه اجرایی برتر، نسبت به هدف گذاری، اندازه‌گیری و تحلیل و ارزیابی شاخص‌های عملکردی در حوزه دولت الکترونیک به شرح ذیل اقدام می‌نماید:

• نتایج عملکرد دستگاه در حوزه الکترونیکی کردن خدمات

– درصد تحقق الکترونیکی کردن خدمات:

- تعداد خدمات الکترونیکی شده به کل خدمات
- تعداد خدمات الکترونیکی شده در هر یک سطوح بلوغ (اطلاع رسانی، تعاملی، تراکنشی، یکپارچه) به کل خدمات الکترونیکی شده
- نسبت تعداد پرداخت‌های الکترونیکی به کل پرداخت‌های مرتبط با خدمات
- و ...

– درصد تحقق الکترونیکی کردن مبتنی بر موبایل خدمات

- نسبت تعداد خدمات الکترونیکی مبتنی بر موبایل (همراه) قابل ارائه به شهروندان به کل خدمات دستگاه
- نسبت تعداد خدمات الکترونیکی مبتنی بر موبایل (همراه) قابل ارائه به شهروندان به کل خدمات الکترونیکی دستگاه
- و ...

– کارایی و اثربخشی خدمات الکترونیکی

- میزان کاربری (استفاده) خدمات الکترونیکی در هر یک از سطوح بلوغ
- میزان قطعی خدمات الکترونیکی به تفکیک
- متوسط زمان از دسترس خارج بودن خدمات تعهد شده
- میزان تاثیر و نتایج حاصل از بهبود خدمات و فرایندها شامل
 - نرخ کاهش مراجعه به دستگاه
 - میزان حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره
 - توسعه مقیاس خدمت دهی
 - میزان کاهش هزینه ارائه خدمات الکترونیکی نسبت به خدمات حضوری
 - میزان کاهش نیروی انسانی مورد نیاز

- نرخ کاهش دوباره کاری
- افزایش سرعت ارائه خدمت
- و ...
- نتایج عملکرد دستگاه در حوزه اصلاح و بهبود فرایندها
 - نسبت تعداد مجوزهای اصلاح شده یا تجمیع شده به کل مجوزهای دستگاه
 - میزان تاثیر و نتایج حاصل از بهبود و اصلاح فرایندها
 - و ...
- نتایج عملکرد دستگاه در حوزه تکالیف قانونی
 - اجرای طرح ها و پروژه ها
 - میزان پیشرفت پروژه / درصد انحراف از برنامه زمان بندی شده
 - میزان مصرف بودجه / درصد انحراف از میزان بودجه برنامه ریزی شده
 - و ...
 - رعایت الزامات ارائه شده در مدیریت عملیات از سوی سازمانهای بالادستی
 - درصد اجرای الزامات حوزه زیرساخت و شبکه
 - درصد اجرای الزامات حوزه سیستم و داده
 - درصد اجرای الزامات آموزشی و توانمندسازی منابع انسانی
 - و ...
- نتایج شاخصهای فرایندی در حوزه فرایندهای فناوری اطلاعات و ارتباطات
 - مالی
 - عملکرد بودجه‌ای
 - نسبت‌های مالی هزینه
 - شاخص‌های منابع انسانی
 - شاخص‌های مدیریت تامین و اکتساب
 - شاخص‌های شبکه و امنیت
 - شاخص‌های امنیت شبکه در حوزه‌هایی نظیر Routing , Filter, Configuration, Addressing, Administration, Service و ...
 - شاخص‌های امنیت اطلاعات

- شاخص‌های مدیریت عملیات و شاخص‌های ریسک عملیاتی
- و ...

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....

معیار نتایج

زیرمعیار نتایج برداشتی

دستگاه اجرایی برتر، نسبت به هدف گذاری، اندازه‌گیری و تحلیل و ارزیابی شاخص‌های برداشتی در حوزه دولت الکترونیک به شرح ذیل اقدام می‌نماید:

- نتایج برداشتی کارمندان و کاربران

- شاخص رضایت کارمندان و کاربران از خدمات فناوری اطلاعات و پشتیبانی خدمات
- شاخص رضایت کارمندان و کاربران از اجرای برنامه‌های آموزش و توانمندسازی کارمندان و کاربران
- شاخص رضایت کارمندان و کاربران در خصوص بکارگیری سامانه‌ها و سرویسهای فناوری اطلاعات
- و ...

- نتایج سازمان‌های بالادستی

- امتیاز ارزیابی عملکرد سازمان‌های بالادستی
- متوسط زمان پاسخگویی مناسب به نامه‌ها/ درخواست‌های سازمان بالادستی
- تعداد پیشنهادات ارائه شده به سازمانهای بالادستی
- میزان مشارکت در آموزش‌ها و برنامه‌های پیشنهادی سازمانهای بالادستی
- میزان اهتمام به اشتراک‌گذاری اطلاعات مورد درخواست سازمان‌های بالادستی
- تقدیرنامه‌ها و جوایز دریافتی از سوی سازمان‌های بالادستی در خصوص حوزه‌های مرتبط دولت الکترونیک
- و ...

- نتایج خدمت گیرندگان

- شاخص رضایت خدمت گیرندگان از خدمات الکترونیک
- شاخص رضایت خدمت گیرندگان از خدمات واگذار شده
- سرانه تعداد شکایات قابل قبول (تعداد شکایات قابل قبول به کل مشتریان)
- و ...

مربوط و قابل استفاده بودن					٪۰					٪۲۵					٪۵۰					٪۷۵					٪۱۰۰				
<p>محدوده و مربوط بودن:</p> <p>- نشان دادن نیازها و انتظارات ذینفعان در محدوده</p> <p>- سازگار بودن با استراتژی و خط مشی دولت الکترونیک در دستگاه</p> <p>- شناسایی و اولویت‌بندی مهمترین نتایج به عنوان نتایج کلیدی</p>																													
نتایج نامربوط یا اطلاعات بدون پشتوانه					برای حدود یک چهارم نواحی مرتبط، نتایج ارائه شده و مربوط می‌باشد.					برای حدود یک دوم نواحی مرتبط، نتایج ارائه شده و مربوط می‌باشد.					برای حدود سه چهارم نواحی مرتبط، نتایج ارائه شده و مربوط می‌باشد.					برای تمامی نواحی مرتبط، نتایج ارائه شده و مربوط می‌باشد.									
<p>درستی</p> <p>نبود شواهدی از درستی یا اطلاعات بدون پشتوانه</p>																													
درست بودن نتایج قابل اطمینان بودن و					درست می‌باشد و درستی					درست می‌باشد و درستی					درست می‌باشد و درستی					درست می‌باشد و درستی									
<p>بخش بندی:</p> <p>- نتایج بطور مناسب بخش‌بندی شده- اند.</p>																													
نبودن بخش بندی					بخش بندی قابل استفاده برای حدود یک چهارم نتایج					بخش بندی قابل استفاده برای حدود یک دوم نتایج					بخش بندی قابل استفاده برای حدود سه چهارم نتایج					بخش بندی قابل استفاده برای تمامی نتایج									
جمع بندی مربوط و قابل استفاده بودن*					۱۰ ۵ ۰					۱۵ ۲۰ ۲۵ ۳۰ ۳۵					۴۰ ۴۵ ۵۰ ۵۵ ۶۰					۶۵ ۷۰ ۷۵ ۸۰ ۸۵					۹۰ ۹۵ ۱۰۰				

(* جمع بندی این قسمت نباید از امتیاز محدوده و مربوط بودن بیشتر باشد)

عملکرد					٪۰					٪۲۵					٪۵۰					٪۷۵					٪۱۰۰				
<p>روندها</p> <p>- روندها مثبت هستند و یا عملکرد خوب پایدار وجود دارد</p>																													
نبود نتایج یا اطلاعات بدون پشتوانه					برای حدود یک چهارم نتایج، روندهای مثبت و یا عملکرد خوب پایدار در یک دوره حداقل سه ساله وجود دارد.					برای حدود یک دوم نتایج، روندهای مثبت و یا عملکرد خوب پایدار در یک دوره حداقل سه ساله وجود دارد.					برای حدود سه چهارم نتایج، روندهای مثبت و یا عملکرد خوب پایدار در یک دوره حداقل سه ساله وجود دارد.					برای تمامی نتایج، روندهای مثبت و یا عملکرد خوب پایدار در یک دوره حداقل سه ساله وجود دارد.									
<p>اهداف</p> <p>- اهداف برای نتایج تعیین شده اند</p> <p>- اهداف مناسب هستند</p> <p>- اهداف تحقق یافته اند</p>																													
نبود اهداف یا اطلاعات بدون پشتوانه					برای حدود یک چهارم نتایج، اهداف تعیین شده، مناسب هستند و تحقق یافته‌اند					برای حدود یک دوم نتایج، اهداف تعیین شده، مناسب هستند و تحقق یافته‌اند					برای حدود سه چهارم نتایج، اهداف تعیین شده، مناسب هستند و تحقق یافته‌اند					برای تمامی نتایج، اهداف تعیین شده، مناسب هستند و تحقق یافته‌اند									
<p>مقایسه</p> <p>- مقایسه‌های برای نتایج کلیدی انجام شده اند</p> <p>- مقایسه‌ها مناسب هستند</p> <p>- مقایسه‌ها وضعیت مطلوبی را نشان می‌دهند</p>																													
نبود مقایسه یا اطلاعات بدون پشتوانه					برای حدود یک چهارم نتایج، کلیدی، مقایسه‌ها انجام شده، مناسب هستند و وضعیت مطلوبی را نشان می‌دهند					برای حدود یک دوم نتایج، کلیدی، مقایسه‌ها انجام شده، مناسب هستند و وضعیت مطلوبی را نشان می‌دهند					برای حدود سه چهارم نتایج، کلیدی، مقایسه‌ها انجام شده، مناسب هستند و وضعیت مطلوبی را نشان می‌دهند					برای تمامی نتایج، مقایسه‌ها انجام شده، مناسب هستند و وضعیت مطلوبی را نشان می‌دهند									
<p>علتها</p> <p>رابطه بین نتایج بدست آمد و توانمندسازی آنها درک شده است</p> <p>براساس شواهد ارائه شده، این اطمینان وجود دارد که عملکرد مثبت در آینده پایدار می‌ماند</p>																													
عدم اطمینان به علتها و یا اطلاعات بدون پشتوانه					برای حدود یک چهارم نتایج، اثر توانمندسازی روی آنها مشهود است و برخی شواهد دال بر پایداری عملکرد وجود دارد.					برای حدود یک دوم نتایج، اثر توانمندسازی روی آنها مشهود است و شواهدی دال بر پایداری عملکرد وجود دارد.					برای حدود سه چهارم نتایج، اثر توانمندسازی روی آنها مشهود است و شواهد روشنی بر پایداری عملکرد وجود دارد.					برای حدود یک چهارم نتایج، اثر توانمندسازی روی آنها مشهود است و شواهد جامعی دال بر پایداری عملکرد وجود دارد.									
جمع بندی					۱۰ ۵ ۰					۱۵ ۲۰ ۲۵ ۳۰ ۳۵					۴۰ ۴۵ ۵۰ ۵۵ ۶۰					۶۵ ۷۰ ۷۵ ۸۰ ۸۵					۹۰ ۹۵ ۱۰۰				

جمع بندی نهایی																								
۱۰ ۵ ۰					۱۵ ۲۰ ۲۵ ۳۰ ۳۵					۴۰ ۴۵ ۵۰ ۵۵ ۶۰					۶۵ ۷۰ ۷۵ ۸۰ ۸۵					۹۰ ۹۵ ۱۰۰				

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....

.....